

3 カスハラに対する基本方針

当社においては、以下の「**カスタマーハラスメントに対する基本方針**」に基づき、**カスタマーハラスメント**に対して、組織として適切に対応します。また、この基本方針を社内・社外に広く周知します。

株式会社シンセイマシナリー「**カスタマーハラスメントに対する基本方針**」

1. はじめに

当社は、「**BUILD UP JAPAN!**」を理念に掲げ、クレーンをはじめとする建設機械の販売・レンタル事業を通じて、災害復旧や再開発など日本各地の建設現場を支えるために、お客様の要望に真摯に対応し、より満足度の高いサービスの提供に向けて取り組んでいます。また、お客様からお寄せいただく**ご意見・ご要望**は、当社のサービスの**改善・品質向上**において、**大変貴重な機会**と考えております。

一方、一部のお客様の**要求や言動**の中には、従業員の人格を否定する暴言、脅迫、暴力など、従業員の尊厳を傷つけるものもございます。こうした社会通念に照らして著しく不当である行為は、従業員の就業環境を悪化させるだけでなく、**安全・安心**なサービスの提供にも**悪影響**を及ぼしかねない**重大な問題**であります。

従業員の**安全な就業環境**を確保することで、従業員が**安心**して業務に取り組むことが可能となり、ひいては、お客様との関係をより良いものとするにつながると考え、当社における「**カスタマーハラスメントに対する基本方針**」を定めました。

2. 当社における**カスタマーハラスメント**の定義

当社では、**カスタマーハラスメント**（以下、**カスハラ**という）を「お客様から従業員に対して行われる著しい迷惑行為であって、従業員の就業環境を害するもの」と定義します。

具体的には、**以下**のような行為を指します。あくまで例示であり、これらに限られるものではありません。

- ・ 暴力行為
- ・ 暴言・侮辱・誹謗中傷
- ・ 威嚇・脅迫
- ・ 従業員の人格の否定・差別的な発言
- ・ 土下座の要求
- ・ 長時間の拘束
- ・ 社会通念上相当な範囲を超える対応の強要
- ・ 合理性を欠く不当・過剰な要求
- ・ 会社や従業員の信用を棄損させる内容や個人情報等を SNS 等へ投稿する行為
- ・ 従業員へのセクシャルハラスメント、**SOGI**※ハラスメント、その他ハラスメント、つきまとい行為 など



※「SOGI」（ソジ）は、性的指向（sexual orientation）と性自認（gender identity）の頭文字をとった略称

3. **カスハラ**への対応（社内）

- **カスハラ**を受けた場合、従業員の**ケア**を**最優先**します。
- 従業員に対して、**カスハラ**に関する**知識・対処方法**の研修を行います。
- **カスハラ**に関する相談窓口の**設置**や警察・弁護士等の**連携**など**体制を整備**します。

4. **カスハラ**への対応（社外）

- 問題解決に当たっては、合理的かつ理性的な話し合いを行いますが、当社で**カスハラ**に該当すると判断した場合、対応を**打ち切り**、以降のサービスの提供を**お断り**する場合があります。
- さらに、**悪質**と判断した場合、警察や外部の専門家（弁護士等）と**連携**の上、毅然と対応します。